



Ministerio de
Economía



Informe Estadístico

Mayo de 2026



CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica	4
Captación de Quejas.....	8
Quejas Documentadas	9
Atención y Resolución de Quejas.....	9
Asesorías y Consultas Técnicas	10
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario	11
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido ...	13
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	14
Verificación y Vigilancia.....	16
Plan Centinela.....	16
Procedimiento Administrativo Sancionatorio.....	20
Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos.....	20
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros - UPSF-	22
Captación de Quejas -UPSF-	22
Quejas Documentadas -UPSF-.....	23
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-	23
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente	24

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, Mayo 2026	4
Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Mayo 2026	6
Cuadro 3: Captación de Quejas, Mayo 2026	8
Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Mayo 2026.....	8
Cuadro 5: Quejas Documentadas, Mayo 2026	9
Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Mayo 2026	9
Cuadro 7: Resolución de Quejas, Mayo 2026	9
Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Mayo 2025	10
Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, Mayo 2026.....	11
Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, Enero - Mayo 2026	11
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026	11
Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, Mayo 2026.....	13
Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo Enero – Mayo 2026	13
Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, Mayo 2026	14
Cuadro 15: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo Enero – Mayo 2026.....	14
Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Mayo 2026	14
Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Mayo 2026.....	15
Cuadro 18: Verificaciones, Mayo 2026.....	16
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, Mayo 2026	17
Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, Mayo 2026.....	17
Cuadro 21: Sanciones Impuestas, Mayo 2026.....	20
Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, Mayo 2026.	21
Cuadro 23: Recepción de Quejas, Mayo 2026.....	22
Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Mayo 2026	22
Cuadro 25: Captación de Quejas, Mayo 2026	22
Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Mayo 2026.....	23
Cuadro 27: Quejas Documentadas, Mayo 2026	23
Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Mayo 2026	23
Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, Mayo 2026	24
Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Mayo 2026	24
Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, Mayo 2026.....	24



GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, Enero-Mayo 2026.....	10
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, Mayo 2026	12
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Enero-Mayo 2026.....	15

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de mayo, se recibieron 962 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 38% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 37% por Actividades financieras y de seguros; el 6% por Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; el 6% por Información y comunicaciones y el 13% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, Mayo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	46	13	59	6%
1.1	Energía eléctrica	8	13	21	2%
1.2	Combustible	38	0	38	4%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	7	0	7	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	3	0	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	4	0	4	0%
3	Actividades Inmobiliarias	13	0	13	1%
3.1	Inmobiliarias	13	0	13	1%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	311	58	369	38%
4.1	Comercio	256	51	307	32%
4.2	Almacenes	51	7	58	6%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	4	0	4	0%
5	Transporte y almacenamiento	37	7	44	5%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	25	0	25	3%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	10	7	17	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	6	0	6	1%
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	5	0	5	1%
7	Información y comunicaciones	54	4	58	6%
7.1	Telefonía	32	3	35	4%
7.2	Servicio de cable	16	1	17	2%
7.3	Servicio de internet	6	0	6	1%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	321	37	358	37%
8.1	Bancos	32	11	43	4%
8.2	Seguros	5	0	5	1%
8.3	Tarjetas de crédito	284	26	310	32%
9	Otras actividades de servicios financieros	19	3	22	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	1	9	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	6	0	6	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	3	1	4	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	1	3	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2	0	2	0%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	2	0	2	0%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	9	1	10	1%
12.1	Colegios	6	0	6	1%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	1	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	5	0	5	1%
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	2	0	2	0%
13.3	Laboratorios	2	0	2	0%
14	Otras actividades de servicios	3	0	3	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	3	0	3	0%
15	Canasta Básica	5	0	5	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	5	0	5	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		839	123	962	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Mayo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	313	57	370	9%
1.1	Energía eléctrica	30	56	86	2%
1.2	Combustible	283	1	284	7%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	45	4	49	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	16	2	18	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	29	2	31	1%
3	Actividades Inmobiliarias	67	11	78	2%
3.1	Inmobiliarias	67	11	78	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1,239	269	1,508	37%
4.1	Comercio	1,061	246	1307	32%
4.2	Almacenes	163	21	184	5%
4.3	Talleres de mecánica	6	2	8	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	9	0	9	0%
5	Transporte y almacenamiento	110	23	133	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	49	0	49	1%
5.2	Transporte vía aérea	19	2	21	1%
5.3	Transporte de mensajería	42	21	63	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	34	2	36	1%
6.1	Hotelería	8	1	9	0%
6.2	Restaurantes y otros	26	1	27	1%
7	Información y comunicaciones	167	29	196	5%
7.1	Telefonía	121	25	146	4%
7.2	Servicio de cable	29	4	33	1%
7.3	Servicio de internet	17	0	17	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	1,291	131	1422	35%
8.1	Bancos	167	43	210	5%
8.2	Seguros	34	4	38	1%
8.3	Tarjetas de crédito	1090	84	1174	29%
9	Otras actividades de servicios financieros	51	19	70	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	20	3	23	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	20	7	27	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	7	1	8	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	4	8	12	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	25	12	37	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	6	2	8	0%
10.2	Tiempos compartidos	19	10	29	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2	0	2	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	2	0	2	0%
12	Enseñanza	74	14	88	2%
12.1	Colegios	66	6	72	2%
12.2	Universidades	6	0	6	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	8	10	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	20	2	22	1%
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	11	1	12	0%
13.3	Laboratorios	8	1	9	0%
14	Otras actividades de servicios	9	0	9	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	9	0	9	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
15	Canasta Básica	33	0	33	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	33	0	33	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		3,480	573	4,053	100%

Captación de Quejas

En el mes de mayo, se recibieron 962 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 839 quejas y en Sedes Departamentales 123 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Captación de Quejas, Mayo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	173	0	173
Call Center	382	0	382
Presencial	284	123	407
TOTAL	839	123	962

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 4,053 quejas; 3,480 en la Sede Central y 573 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Mayo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	808	0	808
Call Center	1,460	0	1,460
Presencial	1,212	573	1,785
TOTAL	3,480	573	4,053

Quejas Documentadas

En el mes de mayo, se documentaron 778 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 655 quejas y en Sedes Departamentales 123 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Quejas Documentadas, Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	655	123	778

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 3,331 quejas; 2,758 en la Sede Central y 573 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,758	573	3,331

Atención y Resolución de Quejas

En el mes de mayo, se resolvieron 497 quejas: 96 por mediación y 401 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 396; y en las Sedes Departamentales 101, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Resolución de Quejas, Mayo 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL				SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	61			7	28	96
Conciliaciones	166	77	40	45	73	401
TOTAL	227	77	40	52	101	497

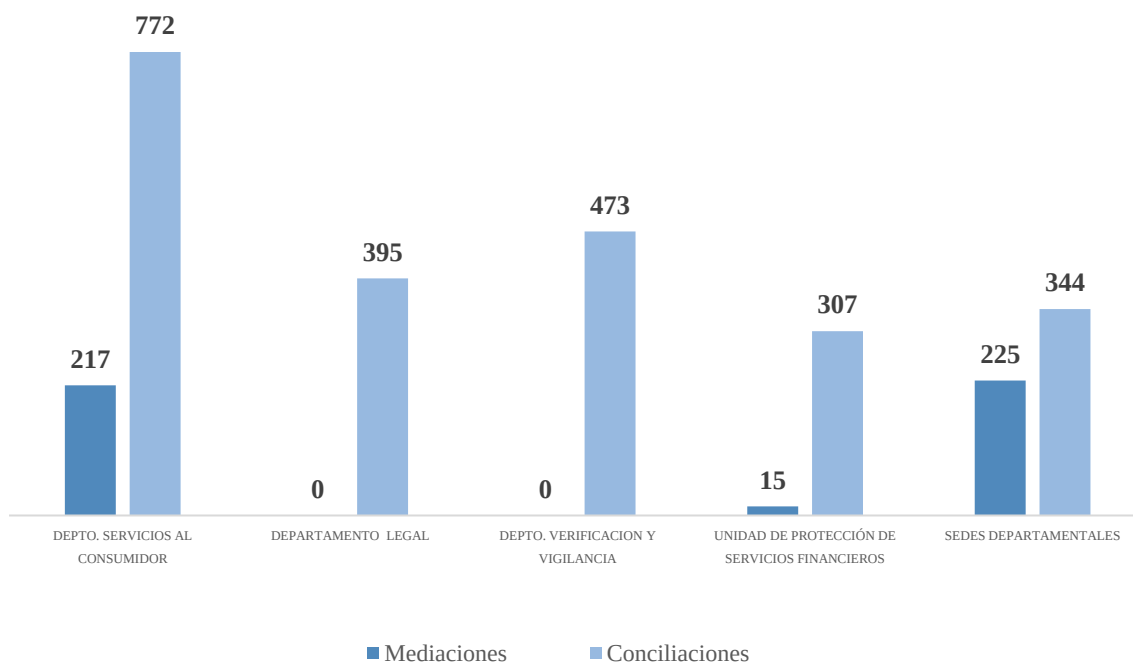
Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 2,748 quejas; 457 resueltas por mediación y 2,291 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 2,179 y en las Sedes Departamentales 569, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Mayo 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL				SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	217	0	0	15	225	457
Conciliaciones	772	395	473	307	344	2,291
TOTAL	989	395	473	322	569	2,748

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, Enero-Mayo 2026



Asesorías y Consultas Técnicas

En el mes de mayo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,871 personas, 2,972 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 899 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, Mayo 2026

LINEA DE TRABAJO	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	2,972	899	3,871

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

En lo que va del año, se han brindado asesorías y se atendieron consultas a 20,135 personas; 15,843 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 4,292 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, Enero - Mayo 2026

LINEA DE TRABAJO	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	15,843	4,292	20,135

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En lo que va del año, derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, fue recuperado a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de dieciocho millones quinientos mil ciento sesenta y dos quetzales con veintisiete centavos (Q.18,500,162.27). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.16,388,218.00 y las Sedes Departamentales Q.2,111,944.27, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

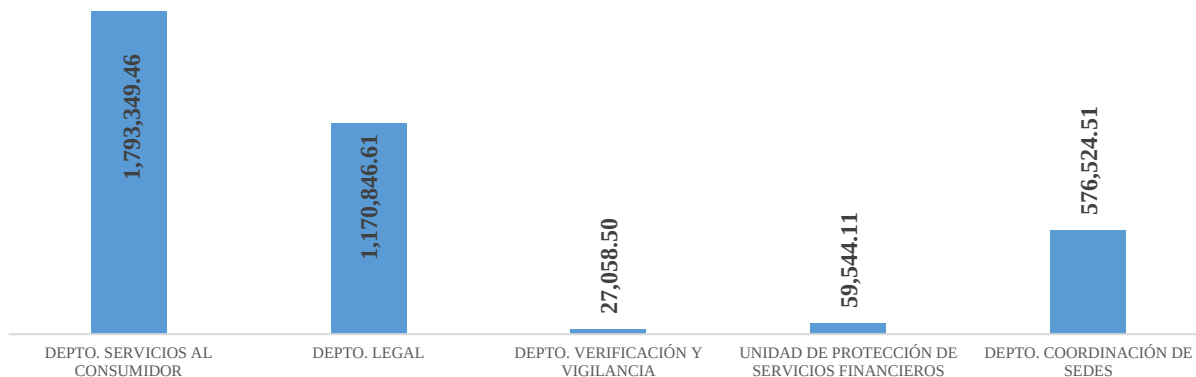
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Enero								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	374,281.66	2,765,939.86	45,180.88	735,462.14	3,920,864.54	81,142.47	4,002,007.01
	Restitución del Bien/Servicio	135,191.56	439,797.99	1,341.00	0.00	576,330.55	100,537.08	676,867.63
	Rescisión de contratos	248,680.00	0.00	0.00	0.00	248,680.00	46,386.91	295,066.91
	ENERO	758,153.22	3,205,737.85	46,521.88	735,462.14	4,745,875.09	228,066.46	4,973,941.55
Febrero								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	950,634.98	1,897,627.74	74,679.40	71,627.75	2,994,569.87	90,047.99	3,084,617.86
	Restitución del Bien/Servicio	446,590.22	529,025.74	16,791.00	0.00	992,406.96	403,571.66	1,395,978.62
	Rescisión de contratos	177,600.00	0.00	0.00	0.00	177,600.00	68,211.83	245,811.83
	FEBRERO	1,574,825.20	2,426,653.48	91,470.40	71,627.75	4,164,576.83	561,831.48	4,726,408.31

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Marzo								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	494,947.90	391,179.39	7,000.00	98,637.43	991,764.72	220,428.02	1,212,192.74
	Restitución de bienes	411,567.41	552,800.00	195,000.00	0.00	1,159,367.41	81,694.34	1,241,061.75
	Rescisión de contratos	56,600.00	0.00	0.00	0.00	56,600.00	3,597.00	60,197.00
	MARZO	963,115.31	943,979.39	202,000.00	98,637.43	2,207,732.13	305,719.36	2,513,451.49
Abril								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	408,234.02	253,093.78	426.00	172,137.65	833,891.45	349,592.41	1,183,483.86
	Restitución de bienes	353,449.99	1,031,893.83	0.00	0.00	1,385,343.82	90,210.05	1,475,553.87
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	ABRIL	761,684.01	1,284,987.61	426.00	172,137.65	2,219,235.27	439,802.46	2,659,037.73
Mayo								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	1,109,012.80	316,667.42	27,058.50	59,544.11	1,512,282.83	508,095.27	2,020,378.10
	Restitución de bienes	643,536.66	854,179.19	0.00	0.00	1,497,715.85	68,098.38	1,565,814.23
	Rescisión de contratos	40,800.00	0.00	0.00	0.00	40,800.00	330.86	41,130.86
	MAYO	1,793,349.46	1,170,846.61	27,058.50	59,544.11	3,050,798.68	576,524.51	3,627,323.19
TOTAL								
	TOTAL	5,851,127.20	9,032,204.94	367,476.78	1,137,409.08	16,388,218.00	2,111,944.27	18,500,162.27

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes.

Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, Mayo 2026



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 74 personas, asimismo, se distribuyeron 1,594 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadri foliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 42 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 3,421 personas y se distribuyó 7,934 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	2	42	44
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	74	3,342	3,416
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	79	79
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	74	3,421	3,495
Material Distribuido	1,594	7,934	9,528

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han realizado 202 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 15,727 personas, asimismo, se distribuyeron 42,551 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Mayo 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	41	161	202
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	6,779	8,613	15,392
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	335	335
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	6,779	8,948	15,727
Material Distribuido	18,755	23,796	42,551

En el mes de mayo, en lo que se refiere a la información brindada sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, reportó 269 personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 206 personas informadas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	269	206	475

Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, en las conferencias impartidas de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, han asistido de 1,894 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 15: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo Enero – Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	269	1,625	1,894

Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En el mes de mayo, se autorizaron 995 libros de quejas, 567 en la Sede Central y 428 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 21 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 12 en la Sede Central y 9 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación:

Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	567	428	995
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	12	9	21
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

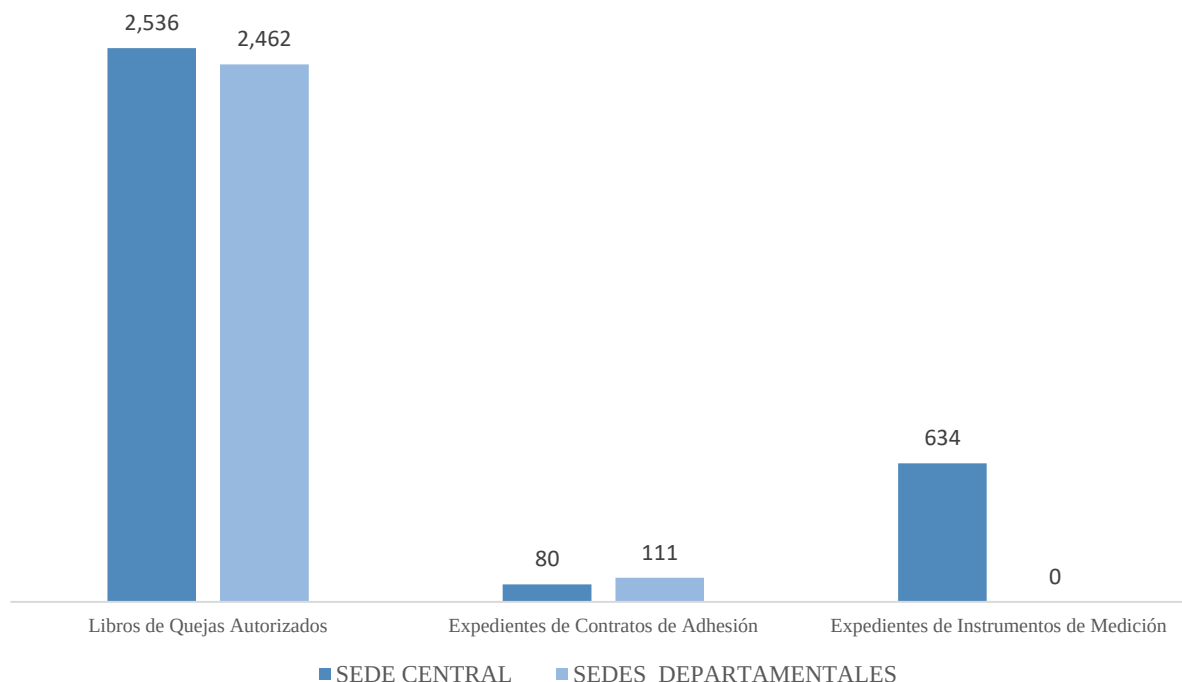
Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han autorizado 4,998 libros de quejas; 2,536 en la Sede Central y 2,462 en las Sedes Departamentales, se han recibido 191 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 80 en la Sede Central y 111 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 634 expedientes.

Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,536	2,462	4,998
Expedientes de Contratos de Adhesión	80	111	191
Expedientes de Instrumentos de Medición	634	0	634

Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Enero-Mayo 2026



Verificación y Vigilancia

De las actividades que se realizaron de verificación y vigilancia durante el mes de mayo en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 18: Verificaciones, Mayo 2026

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Tenencia del Libros de quejas	176	1,126	1,302	8,243
Exhibición de Precios	2,090	59	2,149	8,247
Etiquetado General de Productos	0	67	67	1,015
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	125
Contenido Neto en Productos Preempacados	298	0	298	878
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	106	0	106	344
Plantas y Expendios de Gas	11	0	11	63
Publicidad Engañosa	16	5	21	201
Precios de Canasta Básica	58	1,216	1,274	7,296
Monitoreos de otros productos	14	390	404	2,904
Precios de Combustibles	306	1,619	1,925	6,089
Precios de Gas Propano	39	422	461	2,166
Colegios	1	6	7	273
Actas de Verificación de Combustibles, según Decreto 11-2026	165	1,041	1,206	1,206
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

Plan Centinela

En el marco de este plan, en el mes de mayo se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, Mayo 2026

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	19	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 Y 4).	0	19	2	2	138
FEBRERO	39	GUATEMALA (Zonas 4, 5, 6, 7, 9, 25 y Villa Nueva).	0	39	0	0	364
MARZO	80	GUATEMALA (Zonas 7, 8, 9, 10, 11 y 25, Mixco, San José del Golfo y Fraijanes); SACATEPÉQUEZ (San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (San Martín Jilotepeque, Chimaltenango); RETALHULEU (Champerico, Retalhuleu) y HUEHUETENANGO (Huehuetenango).	0	80	0	0	657
ABRIL	100	GUATEMALA (Zona 11, 12, 21, Mixco, Zona 3, 4, 6, 7, Fraijanes, Santa Catarina Pinula); SACATEPEQUEZ (Santa Lucía Milpas Altas, San Bartolomé Milpas Altas); ESCUINTLA (Puerto de San José); SAN MARCOS (San Antonio Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, Río Blanco); HUEHUETENANGO (Chiantla, Huehuetenango); CHIQUIMULA y JALAPA.	7	100	15	15	831
MAYO	106	GUATEMALA (Zonas 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 25 y 3 y 4 de Mixco y Villa Nueva); SAN MARCOS (Catarina y Macalatan); ALTA VERAPAZ (Chise, Raxruhá y Cobán); IZABAL (Los Amates); ZACAPA (Gualán); CHIQUIMULA (Quezaltepeque y Esquipulas); JUTIAPA (Jerez, Atescatempa, Asunción Mita y Santa Catarina Mita).	3	106	1	1	866
TOTAL	344		10	344	18	18	2,856

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, Mayo 2026

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	15	X		X		X		
		MIXCO ZONA 4	1	MACGAS	15	X		X		X		
TOTAL ENERO			2									

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSEVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FEBRERO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ORWAL	16	X		X		X		
			1	ZETA GAS	15	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTALGAS	12	X		X		X		
		SAN BARTOLOMÉ MILPAS ALTAS	1	LATIN GAS	5	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	COSTA GAS	5	X		X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	5	X		X		X		
			1	EL CERINAL	5	X		X		X		
		SANTA ROSA	1	ECOGAS	5	X		X		X		
TOTAL FEBRERO			11									
MARZO	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUSTLÁN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GS ZETA	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
			1	TIENDA GISEL	6	X		X		X		
			1	PLANTA ENTRE RIOS GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
			1	MULTISERVICIOS, EL SAGAS	5	X		X		X		
TOTAL MARZO			10									
ABRIL	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
			1	COSTA GAS	8	X		X		X		
		MASAGUA	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
	SOLOLA	SANTA LUCIA UTATLÁN	1	SANTA RITA-ECOTEL	5	X		X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	20		X	X		X		
MOMOSTENANGO		1	GAS VI	8	X		X			X		

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPL E PESO		EXHIBICIÓ N DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	DEPARTAMENT O	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ABRIL	QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X			X		
			1	GAS METROPOLITANO	5		X	X		X			
			CANTEL	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
			SALCAJA	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
			SAN JUAN OSCUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20		X	X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X			
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	20	X		X		X			
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X			
			1	EBEN EZER	5	X		X		X			
			1	GAS ZETA	5	X		X		X			
			SAN SEBASTIAN	1	LATIN GAS	5	X		X		X		
				1	ZETA GAS	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X			
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X			
	HUEHUETENANGO	HUEHUETENANGO	1	GAS METROPOLITANO	5		X	X		X			
			1	ZETA GAS	5		X	X		X			
			1	GLOBAL GAS	5	X		X		X			
	QUICHE	CHICHICASTENANGO	1	DISTRIBUIDORA MOPI	5		X	X		X			
		SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	GAS ZETA	5	X		X		X			
			1	ALTO GAS	0								
			1	LATIN GAS	7		X	X		X			
	TOTAL ABRIL			29									
MAYO	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUSTLÁN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	9	X		X		X			
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS	13	X		X		X			
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	9	X		X		X			
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLIMIENTO PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	Nº. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MAYO	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X		
			1	LATIN GAS	6	X		X		X		
	JUTIAPA	JUTIAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
TOTAL MAYO			11									
TOTAL ENERO - MAYO			63									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

En el mes de mayo, se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21: Sanciones Impuestas, Mayo 2026

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	1
Por quejas	4	28
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	5	31

Fuente: Departamento Legal

Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos

En el mes de mayo, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, emitió dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de
Certificados de Calibración, Mayo 2026.**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	75	221
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	448	1,082
TOTAL	523	1,303

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

En el mes de mayo, se recibieron 310 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 284 quejas y en las Sedes Departamentales 26 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 23: Recepción de Quejas, Mayo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	284	26	310

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Mayo 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	1,090	84	1,174

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de mayo, se recibieron 310 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 284 quejas en la Sede Central y 26 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 25: Captación de Quejas, Mayo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	85		85
Call Center	57		57
Presencial	142	26	168
TOTAL	284	26	310

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 1,174 quejas; 1,090 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 84 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Mayo 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	293	0	293
Call Center	200	0	200
Presencial	597	84	681
TOTAL	1,090	84	1,174

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de mayo, se documentaron 200 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 174 quejas y 26 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 27: Quejas Documentadas, Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	174	26	200

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 722 quejas; 638 en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 84 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Mayo 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	638	84	722

Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-

En el mes de mayo, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 52 quejas, 7 por mediación y 45 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 899 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, Mayo 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	7	7
Conciliaciones	45	45
		52
Asesorías y Consultas	899	899

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 322 quejas; 15 resueltas por mediación y 307 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 4,292 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Mayo 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - DICIEMBRE
Mediaciones	15
Conciliaciones	307
TOTAL	322
Asesorías y Consultas	4,292

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En lo que va del año, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fue recuperado a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de un millón ciento treinta y siete mil cuatrocientos nueve quetzales con ocho centavos (Q.1,137,409.08), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, Mayo 2026

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	735,462.14
	Enero	735,462.14
Febrero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	71,627.75
	Febrero	71,627.75

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Marzo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	98,637.43
	Marzo	98,637.43
Abril		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	172,137.65
	Abril	172,137.65
Mayo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	59,544.11
	Mayo	59,544.11
TOTAL		1,137,409.08

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)